

## ANEXO 2

### COMO CONTACTAR Y UTILIZAR ASSIST-CARD

Recomendamos la lectura de las Condiciones Generales a efectos de permitir un cabal conocimiento del sistema y de los múltiples servicios que brindamos a nuestros clientes.

Nuestra experiencia nos indica que usted puede encontrarse -básicamente- en alguna de estas dos situaciones:

**SITUACIÓN 1: La naturaleza de su problema le permite requerir los servicios de ASSIST-CARD.**

En tal supuesto, comuníquese a la Central ASSIST-CARD a las líneas exclusivas para usuarios Coomeva Medicina Prepagada Número gratuito para llamadas locales en Estados Unidos 1-8663131531 o solicite la llamada por el sistema "CALL COLLECT" (Cobro revertido) al número 571 2187755, a efectos de que su costo sea directamente cargado a la cuenta de ASSIST-CARD. En algunos lugares no admiten este sistema de comunicación, por lo que usted deberá abonar el costo de la llamada, para luego solicitar su reembolso en nuestras oficinas mediante la presentación del comprobante. Si dificultades o desperfectos en las líneas telefónicas tornan imposible la comunicación con la Central más próxima, usted deberá contactar a cualquiera de las Centrales ASSIST-CARD. Siga cuidadosamente las instrucciones que le imparta el operador de turno. De ello dependerá fundamentalmente la eficacia de la asistencia solicitada.

**SITUACIÓN 2: El problema de salud es grave, la necesidad de asistencia es muy urgente, y usted no se encuentra en condiciones de requerir el servicio de nuestras Centrales.**

En este caso, lo fundamental es que usted reciba inmediata asistencia en el lugar en que se encuentre, a través de los profesionales y/o establecimientos sanitarios que puedan atenderlo.

Pero luego -dentro de las 24hs. siguientes- usted o cualquier persona que lo acompañe deberá comunicarse con la Central ASSIST-CARD correspondiente, proporcionando toda la información relativa al evento sufrido y a la asistencia recibida.

De esta forma, nuestra Central se pondrá en inmediato contacto con el Centro Asistencial donde usted se encuentra, para así controlar en todas sus fases la prestación del servicio.

**CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO – COOMEVA MEDICINA PREPAGADA**  
**Capita Salud Internacional**

**CONTRATO DE ASISTENCIA EN VIAJE**

Las presentes Condiciones Generales rigen la prestación por parte de ASSIST-CARD de los servicios asistenciales detallados a continuación, durante los viajes que realice el titular del servicio ASSIST-CARD.

ASSIST-CARD es una organización internacional de asistencia al viajero cuyo objeto es el proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal en casos de emergencia durante el transcurso de un viaje. Al respecto, se deja expresamente consignado y así lo acepta el Titular, que el servicio ASSIST-CARD no constituyen un seguro médico ni una extensión de programas de seguridad social ni medicina prepaga, estando orientadas exclusivamente a la asistencia en viaje de eventos súbitos e imprevisibles que impidan la normal continuación del mismo.

Además de los incluidos en las presentes Condiciones Generales, ASSIST-CARD ofrece otros productos que pueden mejorar las prestaciones, reducir las limitaciones y aumentar los montos del presente producto.

Al utilizar cualquiera de los servicios ASSIST-CARD, el titular reconoce que ha elegido, leído y aceptado los términos y condiciones del servicio expresado en las presentes Condiciones Generales.

**1.** Los servicios brindados por ASSIST-CARD se prestarán únicamente al titular y son intransferibles a terceras personas. Para recibir los servicios asistenciales aquí incluidos el titular deberá exhibir su documentación personal que acredite identidad y fechas de viaje.

**2.** Los servicios asistenciales se prestarán únicamente en los países donde ASSIST-CARD presta sus servicios según la nómina que se adjunta en la cláusula 9 de las presentes Condiciones Generales. Los gastos incurridos por asistencias en otros países que no figuren en dicha nómina serán reembolsados, sólo si corresponde, según los términos de las presentes Condiciones Generales.

**3.** Los servicios ASSIST-CARD tendrán validez exclusivamente mientras el titular mantenga su contrato vigente con COOMEVA MEDICINA PREPAGADA, y siempre que el titular se encuentre de viaje, con la excepción establecida en la Cláusula 4 de las presentes Condiciones Generales.

Consecuentemente, la finalización de dicho contrato implicará automáticamente el cese de todos los servicios detallados en estas Condiciones Generales, incluyendo aquellos casos iniciados y en curso al momento del fin del contrato. Cuando el titular interrumpa en forma imprevista su viaje, cualquiera sea la razón, y regrese a su domicilio habitual, los servicios de ASSIST-CARD dejarán de tener validez a partir de ese instante. En tal caso el titular no podrá reclamar reembolso alguno por el período de tiempo no utilizado.

**4.** El servicio ASSIST-CARD regirá a partir de la cero hora de la fecha de inicio del contrato del titular con COOMEVA MEDICINA PREPAGADA y se extenderá por toda la duración del mismo, hasta un máximo de 90 (noventa) días consecutivos por viaje del titular (aún cuando su contrato sea por un lapso mayor). Para establecer el lapso de 90 (noventa) días se tomarán como base las fechas de salida y regreso de Colombia.

**IMPORTANTE:** Todos los montos indicados en las presentes Condiciones Generales para la prestación de los servicios por parte de ASSIST-CARD serán aplicables por año aniversario desde la fecha de ingreso a COOMEVA MEDICINA PREPAGADA y no por cada viaje que realice el titular.

**5.** Para solicitar los servicios el titular deberá contactar a la Central Operativa ASSIST-CARD, indicar su nombre, su número de credencial, el lugar en que se encuentra y el motivo de la solicitud de asistencia. Las Centrales Operativas de ASSIST-CARD atienden generalmente las 24hs., los 365 días del año. Los números de las Centrales Operativas son suministrados por COOMEVA MEDICINA PREPAGADA .

**6.** ASSIST-CARD se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El titular del servicio presta expresa conformidad con la modalidad indicada y la eventual utilización de las cintas

magnetofónicas como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.

**7. Obligaciones del titular:** En todos los casos y para todos los servicios, el titular se obliga a:

a) Recibir la autorización de una Central Operativa de ASSIST-CARD antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto, de acuerdo al procedimiento indicado en la Cláusula 5 de las presentes Condiciones Generales.

b) Si fuera imposible comunicarse con la Central Operativa para solicitar la autorización previa de ASSIST-CARD arriba mencionada, el titular podrá recurrir al servicio médico de urgencia más próximo al lugar donde se encuentre. En todos estos casos el titular deberá comunicar a ASSIST-CARD la urgencia sufrida y la asistencia recibida desde el lugar de ocurrencia, lo antes posible y siempre dentro de las 24hs. de producido el evento, en cuyo caso deberá proveer las constancias y comprobantes originales que justifiquen tal situación. No se efectuará ningún reintegro de gastos devengados en situación de emergencia, si no se dio estricto cumplimiento al procedimiento indicado en las presentes Condiciones Generales.

c) Aceptar las soluciones propuestas e indicadas por ASSIST-CARD.

d) Proveer la documentación que permita establecer la procedencia del caso, además de todos los comprobantes originales de gastos reembolsables por ASSIST-CARD y toda la información médica, inclusive la anterior al viaje, o de cualquier índole que eventualmente le sea necesaria a ASSIST-CARD para la prestación de sus servicios.

e) Entregar a ASSIST-CARD todos los billetes de pasaje que posea, en aquellos casos en que se solicite que ASSIST-CARD se haga cargo de cualquier diferencia sobre el o los billetes de pasajes originales, o cuando ASSIST-CARD provea la repatriación del titular en caso de defunción. En todos los casos ASSIST-CARD responderá solamente por la diferencia de tarifa que podría existir cuando correspondiese.

**8. Obligaciones asumidas por ASSIST-CARD:** Sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de ingreso a COOMEVA MEDICINA PREPAGADA del titular o a la fecha de inicio del viaje, la que sea posterior. Se cubren asistencia médica en caso de enfermedad preexistente de acuerdo a lo descrito en el anexo 1.

## 9. Definiciones:

**Accidente:** Se aclara a fines interpretativos, que en las presentes Condiciones Generales se entiende por "ACCIDENTE" el evento generativo de un daño corporal que sufre el titular del servicio, causado por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, externos, violentos y visibles, así como que la lesión o dolencia resultante se provocó directamente por tales agentes e independientemente de cualquier otra causa.

**Monto Máximo Global:** La suma de gastos que ASSIST-CARD abonará y/o reembolsará al Titular por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales.

**Monto Máximo Global en caso de evento múltiple:** La suma de gastos que ASSIST-CARD abonará y/o reembolsará a todos los Titulares afectados en caso de que un mismo evento provoque lesiones o el fallecimiento de más de un Titular, por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales.

**Preexistente:** Todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del servicio o del viaje (la que sea posterior) y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo pero no limitado a: Doppler, Resonancia Nuclear Magnética, Cateterismo, etc.).

**Nómina de países con Servicios ASSIST-CARD:** Argentina -Alemania - Andorra - Arabia Saudita - Argelia - Aruba - Australia - Austria - Bélgica - Bolivia - Bonaire - Brasil - Brunei - Bulgaria - Camboya - Canadá - Chile - China - Chipre - Corea del Sur - Costa Rica - Croacia - Cuba - Curaçao - Dinamarca

Ecuador - Egipto - El Salvador - Emiratos Árabes Unidos - Escocia - España - Eslovaquia - Eslovenia - Estados Unidos - Estonia - Filipinas - Finlandia - Francia - Grecia - Guatemala - Holanda - Honduras - Hong Kong - Hungría - India - Indonesia - Inglaterra - Irlanda - Islandia - Islas Maldivas - Islas Mauricio - Israel - Italia - Jamaica - Japón - Jordania - Kenia - Kuwait - Lesotho - Letonia - Líbano - Liechtenstein - Lituania - Luxemburgo - Malasia - Marruecos - México - Mónaco - Mongolia - Montenegro - Nicaragua - Noruega - Nueva Zelanda - Omán - Panamá - Paraguay - Perú - Polonia - Portugal - Qatar - República Checa - República Dominicana - Rumania - Rusia - Saint Maarten - San Marino - Serbia - Singapur - Siria - Sri Lanka - Sudáfrica - Suecia - Suiza - Tahití - Tailandia - Taiwán - Tibet - Túnez - Turquía - Ucrania - Uruguay - Venezuela - Vietnam - Yemen.

En los países no incluidos en esta Nómina, ASSIST-CARD se limita únicamente al reembolso de gastos médicos en las circunstancias y condiciones establecidas en las Condiciones Generales de los servicios.

**10. Asistencia médica:** Los servicios de asistencia médica a ser brindados por ASSIST-CARD se limitan exclusivamente al tratamiento de urgencia del cuadro agudo que impida la continuación normal del viaje, e incluyen:

a) Consultas médicas: se prestarán en caso de accidente o enfermedad aguda e imprevista.

b) Atención por especialistas: cuando sea indicada por los equipos médicos de urgencia de ASSIST-CARD y autorizada previamente por la Central Operativa de ASSIST-CARD.

c) Exámenes médicos complementarios: cuando sean indicados por el equipo médico de urgencia de ASSIST-CARD y autorizados por la Central Operativa de ASSIST-CARD.

d) Terapia de recuperación física: en los casos de traumatismos, si el Departamento Médico de ASSIST-CARD lo autorizara y habiendo sido prescrito por el médico tratante, ASSIST-CARD tomará a su cargo hasta 10 (diez) sesiones de fisioterapia, kinesioterapia, etc. según prescripción médica cuando el titular se encuentre fuera del territorio de la República de Colombia.

e) Medicamentos: ASSIST-CARD se hará cargo los gastos de medicamentos recetados para la afección que diera lugar a la asistencia, únicamente durante la vigencia del servicio, y hasta los límites indicados para su plan:

**Plan Oro:** Hasta U\$S 1.000 (mil dólares americanos).

**Plan Oro Plus:** Hasta U\$S 1.000 (mil dólares americanos).

**Plan Plata Joven:** Hasta U\$S 500 (quinientos dólares americanos).

**Plan Asociado:** Hasta U\$S 500 (quinientos dólares americanos).

Cuando la medicación de ASSIST-CARD no esté prontamente disponible y el titular del servicio deba hacer uso de la misma en situaciones de emergencia, los desembolsos realizados por estos conceptos le serán reintegrados, sólo si corresponde, contra la presentación de comprobantes fehacientes y únicamente hasta el límite indicado.

f) Odontología de urgencia: ASSIST-CARD se hará cargo de los gastos por atención odontológica de urgencia limitada al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dentaria hasta los límites indicados para su plan:

**Plan Oro:** Hasta U\$S 500 (quinientos dólares americanos). Máximo U\$S 150 por pieza dentaria.

**Plan Oro Plus:** Hasta U\$S 500 (quinientos dólares americanos). Máximo U\$S 150 por pieza dentaria.

**Plan Plata Joven:** Hasta U\$S 300 (trescientos dólares americanos). Máximo U\$S 150 por pieza dentaria.

**Plan Asociado:** Hasta U\$S 200 (doscientos dólares americanos). Máximo U\$S 150 por pieza dentaria.

g) Hospitalizaciones: cuando el Departamento Médico de ASSIST-CARD así lo prescriba, se procederá a la hospitalización del titular en el Centro Asistencial más próximo y adecuado según el exclusivo criterio del Departamento Médico de ASSIST-CARD. Dicha hospitalización estará a cargo de ASSIST-CARD durante todo el período de vigencia del servicio, más 7 (siete) días complementarios. Los días complementarios son sólo para gastos de hotelería hospitalaria y siempre y cuando las sumas máximas o Monto Máximo Global, no haya sido ya alcanzada.

h) Intervenciones quirúrgicas: cuando sean autorizadas por el Departamento Médico y la correspondiente Central Operativa de ASSIST-CARD y en los casos de emergencia que requieran urgentemente este tratamiento.

i) Terapia intensiva y unidad coronaria: cuando la naturaleza de la enfermedad o lesiones así lo requieran, y siempre con autorización del Departamento Médico y de la Central Operativa de ASSIST-CARD.

j) Límite de gastos de asistencia médica: Límite de gastos de asistencia médica: el monto total de gastos por todos los servicios detallados en la presente Cláusula 10 no excederá el Monto Máximo Global indicado en la Cláusula 28 "Definición de Monto Máximo Global" que forma parte integral de las presentes Condiciones Generales.

k) Reembolso de gastos médicos: ASSIST-CARD efectuará reembolso de gastos médicos realizados en una situación de emergencia, siempre y cuando hayan sido previamente autorizados por el Departamento Médico de ASSIST-CARD y no excedan los aranceles y precios en uso, regulares y vigentes en el país y/o lugar en que fueron efectuados. Las tarifas y aranceles permanentemente actualizados, se encuentran a disposición del interesado en las oficinas de ASSIST-CARD de cada uno de los países en los que ésta presta servicios. Para el caso específico de eventos ocurridos en USA los valores de referencia a utilizar serán los que en dicho país se conocen como "Usual and Customary amount". Estos gastos le serán reembolsados por ASSIST-CARD contra la presentación de comprobantes fehacientes. Los reembolsos se harán efectivos en las oficinas de ASSIST-CARD Colombia.

l) Reclamo de pagos Payment Claims: En algunos países y principalmente en los Estados Unidos de Norteamérica, por razones de estandarización informática algunos Centros Médicos suelen enviar reclamos de pago a los pacientes atendidos, inclusive después de haberse saldado las cuentas. En caso que ello ocurra, el Titular deberá contactar a las oficinas de ASSIST-CARD en Colombia.

**11. Traslados sanitarios:** En casos de emergencia ASSIST-CARD organizará el traslado al centro asistencial más próximo para que el titular herido o enfermo reciba atención médica. Cuando el Departamento Médico de ASSIST-CARD aconseje el traslado a otro centro asistencial más adecuado, se procederá a la organización del mismo, según las posibilidades del caso, en las condiciones y medios autorizados por la Central Operativa interviniente y exclusivamente dentro de los límites territoriales del país donde haya ocurrido el evento. Un médico o enfermera, según corresponda, acompañará, cuando sea necesario, al herido o enfermo. Únicamente razones de índole médica, evaluadas a criterio exclusivo del Departamento Médico de ASSIST-CARD serán tenidas en cuenta para decidir la procedencia y/o urgencia del traslado del titular. Si el titular o sus familiares decidieran efectuar el traslado dejando de lado la opinión del Departamento Médico de ASSIST-CARD, ninguna responsabilidad recaerá sobre ASSIST-CARD por dicha actitud, siendo el traslado, su costo y sus consecuencias únicamente por cuenta y riesgo del titular y/o sus familiares.

**12. Repatriaciones sanitarias:** Se realizará únicamente cuando el Departamento Médico de ASSIST-CARD estime necesario efectuar la repatriación sanitaria del Titular, y como consecuencia de un accidente grave. La repatriación del herido se efectuará en avión de línea aérea regular, con acompañamiento médico o de enfermera si correspondiese, sujeto a disponibilidad de plazas, hasta el país de residencia habitual del Titular. Esta repatriación deberá ser expresamente autorizada por la Central Operativa interviniente. Si el Titular o sus familiares decidieran efectuar la repatriación dejando de lado la opinión del Departamento Médico de ASSIST-CARD, ninguna responsabilidad recaerá sobre ASSIST-CARD por dicha actitud, siendo la repatriación, su costo y sus consecuencias únicamente por cuenta y riesgo del Titular y/o sus familiares.

**13. Gastos complementarios de ambulancia:** ASSIST-CARD coordinará y se hará cargo de los gastos de Traslados del Titular en ambulancia terrestre desde el aeropuerto hasta su domicilio de residencia habitual en Colombia o hasta el centro asistencial indicado por... siempre que la asistencia haya sido brindada y coordinada por ASSIST-CARD. Si el Titular o sus familiares decidieran efectuar el traslado dejando de lado la opinión del Departamento Médico de ASSIST-CARD, ninguna responsabilidad recaerá sobre ASSIST-CARD por dicha actitud, siendo su costo y sus consecuencias únicamente por cuenta y riesgo del Titular y/o sus familiares.

**14. Acompañamiento de menores:** Si un titular viajara como única compañía de un(os) menor(es) de quince años, siendo también éste(éstos) titular(es) de COOMEVA MEDICINA PREPAGADA, y se encontrara imposibilitado para ocuparse del(de los) mismo(s) por causa de enfermedad o accidente, ASSIST-CARD organizará el desplazamiento sin cargo de un familiar, a su exclusivo criterio, para que el mismo acompañe al(a los) menor(es) de regreso al lugar de su residencia permanente.

**15. Traslado de un familiar:** En caso de que el Titular viajando solo, se encuentre hospitalizado en el extranjero, habiendo sido dicha hospitalización autorizada por el Departamento Médico de ASSIST-CARD y siempre y cuando la hospitalización prevista para el Titular fuera superior a 10 (diez)

días, ASSIST-CARD se hará cargo del costo del traslado de un familiar, mediante la compra de un billete aéreo en clase turista o económica, sujeto a disponibilidad de lugar, para que éste acompañe al Titular durante dicho período de hospitalización. Este beneficio se otorgará únicamente en la medida que todo el período de hospitalización previsto esté comprendido dentro de la vigencia de la tarjeta ASSIST-CARD mas 7(siete) días complementarios.

**16. Estancia de un familiar:** Cuando ASSIST-CARD hubiere efectuado el traslado de un familiar del Titular para que acompañe al mismo mientras se encuentre hospitalizado, ésta se hará cargo de los gastos de la estancia del familiar trasladado por un período máximo de 10 (diez) días siempre que el Titular se encuentre solo en el extranjero, es decir sin compañía o relación personal o familiar alguna, durante dicho periodo. Los gastos asumidos por ASSIST-CARD serán los detallados a continuación para su plan:

**Plan Oro:** Hasta U\$S 750 (setecientos cincuenta dólares americanos). Limite diario U\$S 150 (ciento cincuenta dólares americanos).

**Plan Oro Plus:** Hasta U\$S 750 (setecientos cincuenta dólares americanos). Limite diario U\$S 150 (ciento cincuenta dólares americanos).

**Plan Plata Joven:** Hasta U\$S 240 (doscientos cuarenta dólares americanos). Limite diario U\$S 80 (ochenta dólares americanos).

**Plan Asociado:** Hasta U\$S 240 (doscientos cuarenta dólares americanos). Limite diario U\$S 80 (ochenta dólares americanos).

**17. Traslado de ejecutivos por emergencias:** En el caso que el Titular se encontrara en viaje de negocios en el exterior y el mismo fuera hospitalizado, con autorización de ASSIST-CARD, en el extranjero por una emergencia médica grave que le impida proseguir con su viaje profesional, ASSIST-CARD tomará a su cargo el pasaje de la persona que la empresa del Titular designe a fin de reemplazar al Titular hospitalizado. Este pasaje ha de ser adquirido en la misma clase en la cual adquirió el pasaje el ejecutivo a ser reemplazado y estará sujeto a disponibilidad de las líneas aéreas. El reemplazante deberá ser también, al momento de iniciar el viaje y durante toda la duración del mismo.

SERVICIO VALIDO EXCLUSIVAMENTE PARA TITULARES DEL PLAN ORO Y ORO PLUS.

**18. Repatriación de restos:** En caso de fallecimiento del titular, ASSIST-CARD organizará la repatriación funeraria y tomará a su cargo los gastos del féretro necesario para el transporte, trámites administrativos y transporte hasta su lugar de residencia, por el medio que ASSIST-CARD considere más conveniente. Los gastos de féretro definitivo, trámites funerarios e inhumación no estarán a cargo de ASSIST-CARD. Este servicio se brindará únicamente si la intervención de ASSIST-CARD es solicitada en forma inmediata al fallecimiento. ASSIST-CARD se exime y no será responsable por el traslado de los restos, ni efectuará reintegro alguno por este concepto en caso de que empresas funerarias u otros terceros tomen intervención antes que ASSIST-CARD.

**19. Traslado o repatriación de familiares, en caso de traslado o repatriación del Titular:** En caso de traslado en el exterior o repatriación del Titular, ASSIST-CARD gestionará el traslado o repatriación de los familiares en primer grado y cónyuge que lo acompañen a donde el Titular haya sido trasladado o a su país de residencia permanente, sólo si estos arreglos no estaban cubiertos por sus tiquetes originales de regreso. Si el Titular o sus familiares decidieran efectuar el traslado o repatriación dejando de lado la opinión del Departamento Médico de ASSIST-CARD, ninguna responsabilidad recaerá sobre ASSIST-CARD por dicha actitud, siendo su costo y sus consecuencias únicamente por cuenta y riesgo del Titular y/o sus familiares.

**20. Gastos de hotel por convalecencia:** ASSIST-CARD reembolsará al Titular gastos de hotel, únicamente en concepto de alojamiento (es decir sin extras), siempre que exista autorización previa otorgada al Titular por parte de la central ASSIST-CARD interviniente, cuando el médico tratante prescribiere reposo forzoso luego de una hospitalización. Para obtener este beneficio el Titular deberá haber estado hospitalizado por un periodo mínimo de 5 (cinco) días, y dicha hospitalización deberá haber sido fehacientemente autorizada por la Central ASSIST-CARD. Dichos gastos de hotel tendrán los siguientes límites según su plan:

**Plan Oro:** Hasta U\$S 750 (setecientos cincuenta dólares americanos). Limite diario U\$S 150 (ciento cincuenta dólares americanos).

**Plan Oro Plus:** Hasta U\$S 750 (setecientos cincuenta dólares americanos). Limite diario U\$S 150 (ciento cincuenta dólares americanos).

**Plan Plata Joven:** Hasta U\$S 240 (doscientos cuarenta dólares americanos). Limite diario U\$S 80 (ochenta dólares americanos).

**Plan Asociado:** Hasta U\$S 240 (doscientos cuarenta americanos). Limite diario U\$S 80 (ochenta dólares americanos).

**21. Viaje de regreso:** ASSIST-CARD se hará cargo de la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso del titular, cuando su pasaje original sea de ida y vuelta y de tarifa reducida con fecha fija o limitada de regreso, y no se pueda respetar dicha fecha por razones de enfermedad o accidente del titular, habiendo sido asistido por ASSIST-CARD y con autorización de la Central Operativa correspondiente. Quedan excluidas las patologías mencionadas en la Cláusula 30 "Eventos excluidos" de las presentes Condiciones Generales. Igual beneficio regirá si el titular debiera regresar a su país de residencia habitual y permanente por fallecimiento en el mismo de un familiar directo (padre, cónyuge, hijo o hermano) allí residente. En ambos casos las circunstancias que den lugar a este beneficio serán comprobadas y aceptadas a exclusivo criterio de ASSIST-CARD. El servicio de viaje de regreso no será pasible de reembolso, ni se brindará fuera del período de vigencia del contrato del titular con COOMEVA MEDICINA PREPAGADA.

**22. Reembolso de Gastos por Vuelo Demorado o Cancelado:** Si el vuelo del Titular fuera demorado por más de 6 (seis) horas consecutivas desde la hora de partida programada originalmente, y siempre y cuando no tenga ninguna otra alternativa de transporte durante esas 6 (seis) horas, ASSIST-CARD reembolsará los gastos en concepto de alojamiento, alimentación, taxi y comunicaciones realizados por el Titular durante el lapso de la demora y hasta U\$S 100 (cien dólares americanos). ASSIST-CARD sólo reembolsará estos gastos contra presentación de comprobantes que acrediten en forma fehaciente los gastos en los que el titular hubiere incurrido, y contra constancia de la compañía aérea certificando la demora o cancelación sufrida. Para percibir este reembolso el Titular deberá haber contactado a la central ASSIST-CARD más cercana antes de abandonar el aeropuerto donde ocurrió el hecho.

**NOTA:** Este beneficio no se brindará si el Titular viajara con un pasaje sujeto a disponibilidad de espacio ni a algún destino ubicado dentro de los Límites territoriales de la República de Colombia. Este servicio no se aplica si la cancelación se debe a la quiebra y/o cesación de servicios de la línea aérea, o a alguna de las circunstancias descritas en la Cláusula 34 "Circunstancias excepcionales" de las presentes Condiciones Generales de los Servicios ASSIST-CARD.

**23. Regreso anticipado por siniestro grave en el domicilio:** En caso de siniestro grave (incendio, explosión, robo con daños y violencia, etc.) en el domicilio del titular cuando éste se encuentre de viaje, si no hubiese ninguna persona que pueda hacerse cargo de la situación, y su pasaje original de regreso no le permitiera el cambio gratuito de fecha, ASSIST-CARD tomará a su cargo el pago de la penalidad o diferencia de tarifa que corresponda o el costo de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar en que el titular se encuentre hasta su domicilio. El evento que generara dicha asistencia deberá ser fehacientemente acreditado mediante la denuncia policial correspondiente. Cuando se haya brindado este servicio, el titular deberá transferir a ASSIST-CARD el cupón no utilizado del boleto aéreo original o su contravalor.

**24. Transmisión de mensajes urgentes:** ASSIST-CARD se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos objeto de las prestaciones contempladas en las presentes Condiciones Generales.

**25. Asistencia en caso de robo o extravío de documentos, billetes aéreos y/o tarjetas de crédito:** ASSIST-CARD asesorará al titular en el caso que le hayan sido robados o haya extraviado sus documentos, billetes aéreos o tarjetas de crédito.

**26. Localización de equipajes:** ASSIST-CARD asistirá al titular en el exterior con todos los medios a su alcance para localizar equipajes extraviados que hayan sido despachados en la bodega del mismo vuelo internacional en el que viaja el titular del servicio, sin que esto implique ninguna responsabilidad por parte de ASSIST-CARD.

**27. Asistencia legal y anticipo de fondos para fianzas:** En los países donde ASSIST-CARD brinda su asistencia, pondrá a disposición del titular que lo solicite, un abogado que se haga cargo de su defensa civil o criminal con motivo de imputársele responsabilidad por un accidente, siendo por cuenta exclusiva del titular la contratación de sus servicios profesionales así como el pago de todos los honorarios y gastos que el caso genere. Si el titular careciera en el momento de la asistencia de dinero suficiente, ASSIST-CARD adelantará hasta U\$S 4.000 (cuatro mil dólares americanos) en carácter de préstamo.

Si el titular fuera detenido por imputársele responsabilidad criminal en un accidente, podrá recurrir a ASSIST-CARD para obtener un préstamo a fin de afrontar la fianza que le fuera exigida para su libertad condicional. Dicho préstamo no podrá exceder de U\$S 10.000 (diez mil dólares americanos).

Si el titular, fuera del caso previsto en el párrafo precedente, requiriese asistencia legal para realizar reclamos o hacer demandas a terceros por daños u otra compensación a raíz de accidente, ASSIST-CARD pondrá a su disposición un abogado que lo asesore en la emergencia planteada, siendo a cargo del titular la contratación de los servicios profesionales, así como el pago de todos los honorarios y gastos que el caso genere. En todos los casos el abogado designado por ASSIST-CARD será el agente del titular sin que se pueda reclamar a ASSIST-CARD responsabilidad o indemnización alguna en su contra por haber propuesto al citado profesional.

**28. Montos Máximos Globales:** En caso de enfermedad o accidente de acuerdo al plan contratado es:

**Plan Oro:** Hasta U\$S 35.000 (treinta cinco mil dólares americanos) y/o 35.000 EUROS para Europa.

**Plan Oro Plus:** Hasta U\$S 50.000 (cincuenta mil dólares americanos).

**Plan Plata Joven:** Hasta U\$S 15.000 (quince mil dólares americanos).

**Plan Asociado:** Hasta U\$S 10.000 (diez mil dólares americanos).

Los límites parciales enumerados en las Cláusulas 10(e), 10(f), 16 y 20, y los servicios enunciados en las Cláusulas 10 a 27 inclusive serán considerados a cuenta del Monto Máximo Global.

**Montos Máximos Globales en caso de evento múltiple:**

**Plan Oro:** Hasta U\$S 70.000 (sesenta mil dólares americanos).

**Plan Oro Plus:** Hasta U\$S 100.000 (cien mil dólares americanos).

**Plan Plata Joven:** Hasta U\$S 30.000 (treinta mil dólares americanos).

**Plan Asociado:** Hasta U\$S 20.000 (veinte mil dólares americanos).

Independientemente de que el titular tuviera eventualmente emitida más de un servicio ASSIST-CARD, una vez agotado el límite correspondiente cesará toda responsabilidad por parte de ASSIST-CARD, no teniendo el titular derecho a ninguna prestación ni reembolso relacionados con los servicios cuyo límite de gastos se ha agotado, con prescindencia del lapso pendiente de vigencia del (de los) Servicio(s) ASSIST-CARD que pudiera poseer emitidas a su nombre.

**29. Anticipo de gastos hospitalarios cuando supera el tope individual:** Si el Titular es hospitalizado por un motivo comprendido en las presentes Condiciones Generales y los gastos derivados de dicha hospitalización superan el monto máximo global asumido por ASSIST-CARD, el Titular y/o sus familiares directos podrán recurrir a ASSIST-CARD para obtener un préstamo a fin de afrontar los gastos hospitalarios citados. El otorgamiento del préstamo al Titular y/o sus familiares directos en estas circunstancias estará sujeto a las condiciones y garantías que establezca ASSIST-CARD y que el Titular y/o sus familiares directos deberán aceptar. El monto del préstamo autorizado y adelantado por ASSIST-CARD deberá ser devuelto por el Titular y/o sus familiares directos en un plazo máximo de 30 días. Los montos máximos que podrán adelantarse por este concepto son:

**Plan Oro:** Hasta U\$S 5.000 (cinco mil dólares americanos).

**Plan Oro Plus:** Hasta U\$S 5.000 (cinco mil dólares americanos).

**Plan Plata Joven:** Hasta U\$S 3.000 (tres mil dólares americanos).

**Plan Asociado:** Hasta U\$S 3.000 (tres mil dólares americanos).

**30. Eventos excluidos:** Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia médica gratuita los siguientes eventos:

a) Quedan expresamente excluidos los estudios y/o los tratamientos relacionados con enfermedades crónicas o preexistentes o congénitas o recurrentes -conocidas o no por el Titular- padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia de la tarjeta ASSIST-CARD y/o del viaje, lo que sea posterior, así como sus agudizaciones, secuelas o consecuencias (incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje). A los efectos del presente Contrato de asistencia en viaje, se entiende como enfermedad o afección preexistente tanto aquellas padecidas con anterioridad a la iniciación de la vigencia de la tarjeta ASSIST-CARD como las que se manifiesten posteriormente pero que para su desarrollo hayan requerido de un período de incubación, formación o evolución dentro del organismo del Titular, iniciado

antes de la fecha de inicio de vigencia de la Tarjeta o del viaje, o como aquellas sufridas durante la vigencia de una tarjeta ASSIST-CARD anterior.



ASSIST-CARD no tomará a su cargo exámenes o internaciones tendientes a evaluar la condición médica de las enfermedades preexistentes y/o para descartar su relación con la afección que motiva la asistencia.

ASSIST-CARD no tomará a su cargo exámenes o internaciones tendientes a evaluar la condición médica de las enfermedades preexistentes y/o para descartar su relación con la afección que motiva la asistencia.

b) Las asistencias por enfermedades endémicas y/o epidémicas en países con emergencia sanitaria en caso que el viajero no haya procedido a seguir las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunación emanadas de autoridades sanitarias.

c) Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de empresa criminal del titular.

d) Afecciones, enfermedades o lesiones resultantes de intento de suicidio o de intención de cometer suicidio o causadas intencionalmente por el titular a sí mismo.

e) Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por intencional ingestión o administración de tóxicos (drogas), narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin orden médica. Asimismo, afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.

f) Enfermedades, lesiones, afecciones o consecuencias o complicaciones resultantes de tratamientos o atención dada por personas o profesionales no pertenecientes al Equipo Médico o Farmacéutico de ASSIST-CARD.

g) Las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa en toda clase de competencias deportivas. Además quedan expresamente excluidas las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de la práctica de deportes peligrosos o de alto riesgo, incluyendo, pero no limitado a: motociclismo, automovilismo, boxeo, polo, ski acuático, jet ski, wave runner, moto de nieve, cuatriciclos, vehículos todo terreno, skate, parasail, buceo, aladeltismo, alpinismo, surf, windsurf, etc.

Asimismo, quedan excluidas las asistencias que puedan ocurrir como consecuencia de la practica de ski, snowboard y/u otros deportes invernales no mencionados en el párrafo anterior fuera de pistas reglamentarias y autorizadas.

h) Viajes aéreos en aviones no destinados al transporte público.

i) Partos. Controles, exámenes y complicaciones de gestación. Abortos, cualquiera sea su etiología a partir de la semana 26 de acuerdo a lo descrito en el anexo 1.

j) Cualquier tipo de enfermedad mental.

k) Controles de tensión. Hipertensión arterial y sus consecuencias.

l) Síndrome de inmunodeficiencia humana, SIDA y HIV en todas sus formas, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias. Enfermedades venéreas.

m) Los tratamientos odontológicos, oftalmológicos u otorinolaringológicos, salvo la atención de urgencia descrita en estas Condiciones Generales de los Servicios ASSIST-CARD.

n) Los chequeos o exámenes médicos de rutina, incluso aquellos que no sean relacionados con una enfermedad diagnosticada y comprobada, así como aquellos que no sean consecuencia directa de una enfermedad o accidente objeto del servicio ASSIST-CARD.

o) La edad del Titular, cuando ésta exceda el límite establecido en las presentes Condiciones Generales.

p) Riesgos profesionales: Si el motivo del viaje del Titular fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional. En todos los casos, los servicios descriptos en estas

Condiciones Generales serán complementarios de los que deban prestarse por parte de entidades asistenciales y de seguros según las normas de seguridad industrial y de riesgos laborales aplicables en el país donde se presente la enfermedad o accidente objeto del servicio.

q) Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña (salvo que se tratase de legítima defensa), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el Titular hubiese participado como elemento activo. El intento de o la comisión de un acto ilegal y, en general, cualquier acto doloso o criminal del Titular, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad.

**31. Gastos excluidos:** Se encuentran excluidos además los siguientes gastos:

a) Las visitas médicas de control, chequeos y tratamientos prolongados, salvo que sean previa y expresamente autorizadas por el Departamento Médico de ASSIST-CARD.

b) Gastos de prótesis, órtesis, síntesis de todo tipo, incluyendo pero no limitados a: artículos de ortopedia, prótesis dentales, audífonos, anteojos, lentes de contacto, férulas, muletas, nebulizadores, respiradores, etc.

c) Gastos de hotel, restaurante y gastos de taxis, a menos que hayan sido expresamente autorizados por el Centro Operativo de ASSIST-CARD.

d) En los casos de hospitalización se encuentran excluidos todos los gastos de acompañantes.

e) Muy importante: En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento de una enfermedad de base, y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa, ASSIST-CARD queda eximida de prestar sus servicios, de conformidad con lo previsto en las Cláusulas 8 “Obligaciones asumidas por ASSIST-CARD”, 30 “Eventos excluidos” y 31 “Gastos excluidos” de las presentes Condiciones Generales. A tal fin ASSIST-CARD se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

**32.** Será condición de validez del servicio que COOMEVA MEDICINA PREPAGADA haya comunicado fehacientemente a ASSIST-CARD su contratación con anterioridad a la entrada en vigencia de la misma.

**33. Subrogación:** Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes Condiciones Generales, ASSIST-CARD quedará automáticamente subrogada en los derechos y acciones que pueden corresponder al titular o a sus herederos contra terceras personas físicas o jurídicas en virtud del evento ocasionante de la asistencia prestada. Además el titular del servicio se compromete a abonar en el acto a ASSIST-CARD todo importe que haya recibido de parte del causante del accidente y/o de su(s) compañía(s) de seguro(s) en concepto de adelanto(s) a cuenta de la liquidación de la indemnización final a la cual el titular tiene derecho. Ello a concurrencia de los importes a cargo de ASSIST-CARD en el caso ocurrido.

Sin que la enunciación deba entenderse limitativa, quedan expresamente comprendidos en la subrogación los derechos y acciones susceptibles de ser ejercitados frente a las siguientes personas:

a) Terceros responsables de un accidente de tránsito.

b) Empresas de transporte, en lo atinente a la restitución -total o parcial- del precio de pasajes no utilizados, cuando ASSIST-CARD haya tomado a su cargo el traslado del titular o de sus restos.

En consecuencia, el titular cede irrevocablemente a favor de ASSIST-CARD los derechos y acciones comprendidos en la presente Cláusula, obligándose a llevar a cabo la totalidad de los actos jurídicos que a tal efecto resulten necesarios y a prestar toda la colaboración que le sea requerida con motivo del hecho ocurrido. De negarse a suscribir y/o prestar colaboración para ceder tales derechos a ASSIST-CARD, esta última quedará automáticamente desobligada a abonar los gastos de asistencia originados.

**34. Circunstancias excepcionales:** ASSIST-CARD está expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el cliente sufra daños por caso fortuito o de fuerza mayor, tales como catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, actos de guerrilla o antiguerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lock-out, actos de sabotaje o terrorismo, etc.; así como problemas y/o demoras que resulten ya sea por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación.

Cuando elementos de esta índole interviniesen y una vez superados los mismos ASSIST-CARD se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuere posible.

**35.** ASSIST-CARD se reserva el derecho de exigir al titular del servicio el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de haberse prestado servicios en condiciones no contempladas por este contrato y/o fuera del período de vigencia de su contrato con COOMEVA MEDICINA PREPAGADA

**36.** Toda acción legal derivada de la relación que se constituya entre el titular y ASSIST-CARD prescribirá a los 180 (ciento ochenta) días consecutivos a contar de la ocurrencia del hecho que la originara.

**37.** En ningún caso ASSIST-CARD prestará los servicios de asistencia al viajero establecido en las presentes Condiciones Generales, ni efectuará reintegro de gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto el titular solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado a ASSIST-CARD.